



 **UNIODONTO**[®]
PLANOS ODONTOLÓGICOS
CAMPINAS

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)

 **IBRC** | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

25
ANOS

Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos Odontológicos como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência odontológica.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência odontológica por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA, **registro ANS número** 350494

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **Uniodonto Campinas** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

403.335 Beneficiários Uniodonto Campinas

População elegível à pesquisa:

329.966 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

07/02/2022

Período de Campo:

21/02/2022 a 08/04/2022

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a norma **ABNT NBR ISO 20.252**

Dados Técnicos



440

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%
Margem de Erro: 4,67%

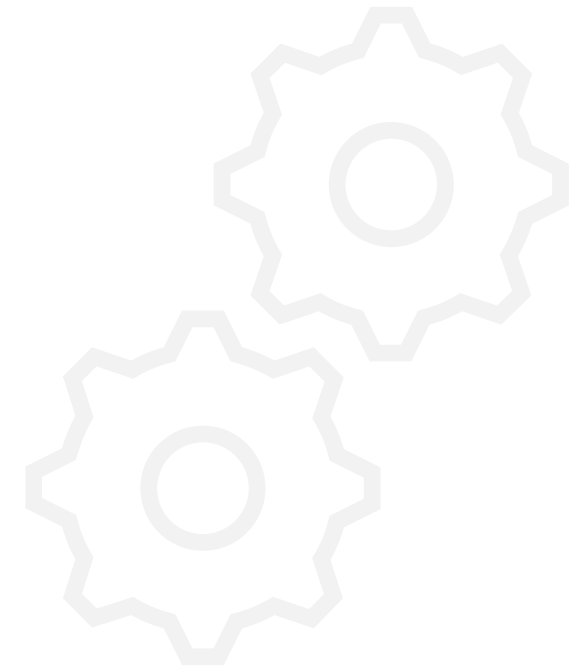


TAXA DE RESPONDENTES

67,0%

Total de Ligações: 657

67,0%	440	Questionários concluídos
5,8%	38	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
6,2%	41	Pesquisas Incompletas
11,7%	77	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
9,3%	61	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados odontológicos	335	5,35
	2 - Atenção imediata	187	7,16
	3 - Comunicação	371	5,09
	4 - Atenção à saúde recebida de seu plano odontológico	358	5,18
	5 - Lista de dentistas (acesso aos prestadores)	314	5,53
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	309	5,57
	7 - Resolutividade	64	12,25
	8 - Documentos e formulários	156	7,84
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	409	4,84
	10 - Recomendação	414	4,81

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados odontológicos	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	244	55,5%	2,3%	4,6%	95,0%	50,8%	60,1%
A maioria das vezes	41	9,3%	1,4%	2,7%	95,0%	6,6%	12,0%
Às vezes	45	10,2%	1,4%	2,8%	95,0%	7,4%	13,1%
Nunca	5	1,1%	0,5%	1,0%	95,0%	0,1%	2,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	86	19,5%	1,9%	3,7%	95,0%	15,8%	23,3%
Não sei/ Não me lembro	19	4,3%	0,9%	1,9%	95,0%	2,4%	6,2%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	143	32,5%	2,2%	4,4%	95,0%	28,1%	36,9%
A maioria das vezes	29	6,6%	1,2%	2,3%	95,0%	4,3%	8,9%
Às vezes	9	2,0%	0,7%	1,3%	95,0%	0,7%	3,4%
Nunca	6	1,4%	0,5%	1,1%	95,0%	0,3%	2,4%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	241	54,8%	2,3%	4,7%	95,0%	50,1%	59,4%
Não sei/ Não me lembro	12	2,7%	0,8%	1,5%	95,0%	1,2%	4,2%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	41	9,3%	1,4%	2,7%	95,0%	6,6%	12,0%
Não	330	75,0%	2,0%	4,0%	95,0%	71,0%	79,0%
Não sei/ Não me lembro	69	15,7%	1,7%	3,4%	95,0%	12,3%	19,1%

4 - Atenção em saúde recebida de seu plano odontológico	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	143	32,5%	2,2%	4,4%	95,0%	28,1%	36,9%
Bom	188	42,7%	2,3%	4,6%	95,0%	38,1%	47,3%
Regular	21	4,8%	1,0%	2,0%	95,0%	2,8%	6,8%
Ruim	6	1,4%	0,5%	1,1%	95,0%	0,3%	2,4%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	64	14,5%	1,6%	3,3%	95,0%	11,3%	17,8%
Não sei/ Não me lembro	18	4,1%	0,9%	1,9%	95,0%	2,2%	5,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	96	21,8%	1,9%	3,9%	95,0%	18,0%	25,7%
Bom	152	34,5%	2,2%	4,4%	95,0%	30,1%	39,0%
Regular	45	10,2%	1,4%	2,8%	95,0%	7,4%	13,1%
Ruim	17	3,9%	0,9%	1,8%	95,0%	2,1%	5,7%
Muito Ruim	4	0,9%	0,4%	0,9%	95,0%	0,0%	1,8%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	98	22,3%	1,9%	3,9%	95,0%	18,4%	26,2%
Não sei/ Não me lembro	28	6,4%	1,1%	2,3%	95,0%	4,1%	8,6%
6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	86	19,5%	1,9%	3,7%	95,0%	15,8%	23,3%
Bom	174	39,5%	2,3%	4,6%	95,0%	35,0%	44,1%
Regular	42	9,5%	1,4%	2,7%	95,0%	6,8%	12,3%
Ruim	4	0,9%	0,4%	0,9%	95,0%	0,0%	1,8%
Muito Ruim	3	0,7%	0,4%	0,8%	95,0%	-0,1%	1,5%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	104	23,6%	2,0%	4,0%	95,0%	19,7%	27,6%
Não sei/ Não me lembro	27	6,1%	1,1%	2,2%	95,0%	3,9%	8,4%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	48	10,9%	1,5%	2,9%	95,0%	8,0%	13,8%
Não	16	3,6%	0,9%	1,7%	95,0%	1,9%	5,4%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	359	81,6%	1,8%	3,6%	95,0%	78,0%	85,2%
Não sei/ Não me lembro	17	3,9%	0,9%	1,8%	95,0%	2,1%	5,7%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	42	9,5%	1,4%	2,7%	95,0%	6,8%	12,3%
Bom	100	22,7%	2,0%	3,9%	95,0%	18,8%	26,6%
Regular	14	3,2%	0,8%	1,6%	95,0%	1,5%	4,8%
Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	217	49,3%	2,3%	4,7%	95,0%	44,6%	54,0%
Não sei/ Não me lembro	67	15,2%	1,7%	3,4%	95,0%	11,9%	18,6%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	140	31,8%	2,2%	4,4%	95,0%	27,5%	36,2%
Bom	218	49,5%	2,3%	4,7%	95,0%	44,9%	54,2%
Regular	42	9,5%	1,4%	2,7%	95,0%	6,8%	12,3%
Ruim	5	1,1%	0,5%	1,0%	95,0%	0,1%	2,1%
Muito Ruim	4	0,9%	0,4%	0,9%	95,0%	0,0%	1,8%
Não sei/ Não tenho como avaliar	31	7,0%	1,2%	2,4%	95,0%	4,7%	9,4%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	33	7,5%	1,2%	2,5%	95,0%	5,0%	10,0%
Recomendaria	314	71,4%	2,1%	4,2%	95,0%	67,1%	75,6%
Indiferente	10	2,3%	0,7%	1,4%	95,0%	0,9%	3,7%
Recomendaria com Ressalvas	41	9,3%	1,4%	2,7%	95,0%	6,6%	12,0%
Não Recomendaria	16	3,6%	0,9%	1,7%	95,0%	1,9%	5,4%
Não sei/ Não tenho como avaliar	26	5,9%	1,1%	2,2%	95,0%	3,7%	8,1%

Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
CAMPINAS	57%
SUMARÉ	8%
VALINHOS	7%
PAULÍNIA	5%
HORTOLÂNDIA	5%
INDAIATUBA	4%
RIBEIRÃO PRETO	3%
VINHEDO	3%
AMPARO	2%
MONTE MOR	2%
COSMÓPOLIS	1%
MOGI GUAÇU	1%
ARTUR NOGUEIRA	1%
SÃO PAULO	1%
ITAPIRA	1%
JAGUARIÚNA	1%
AMERICANA	0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
52%	61%
5%	10%
5%	10%
3%	6%
3%	6%
2%	5%
2%	5%
1%	4%
1%	3%
0%	3%
0%	2%
0%	2%
0%	2%
0%	2%
0%	1%
0%	1%
0%	1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3%
De 21 a 30 anos	18%
De 31 a 40 anos	25%
De 41 a 50 anos	23%
De 51 a 60 anos	15%
Mais de 60 anos	15%

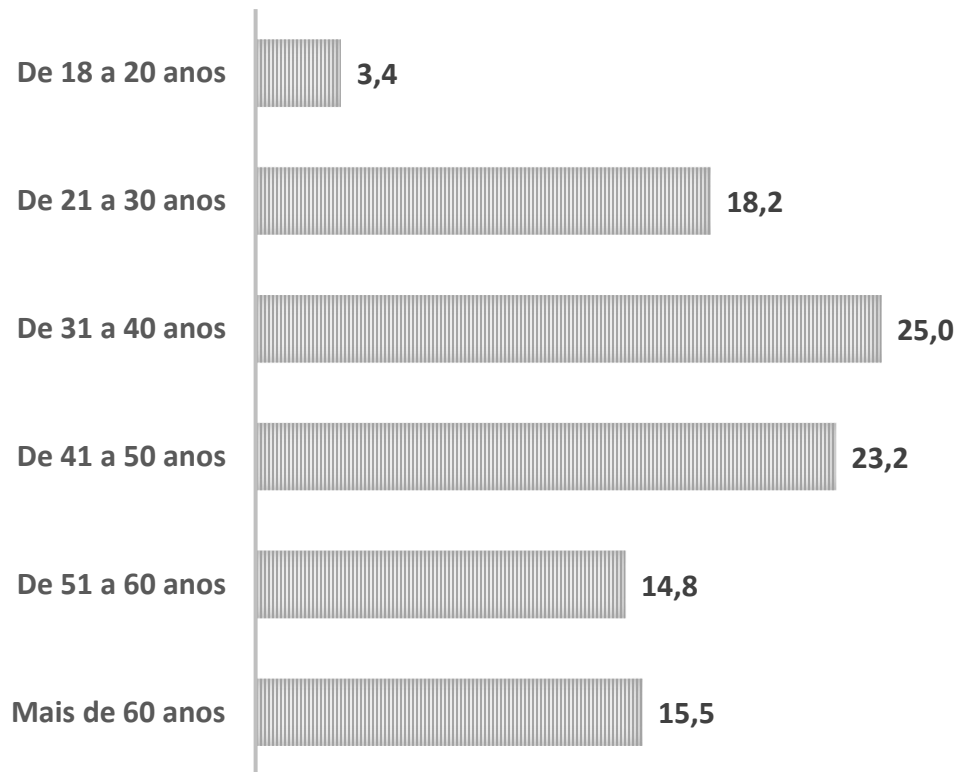
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2%	5%
15%	22%
21%	29%
19%	27%
11%	18%
12%	19%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	49%
Feminino	51%

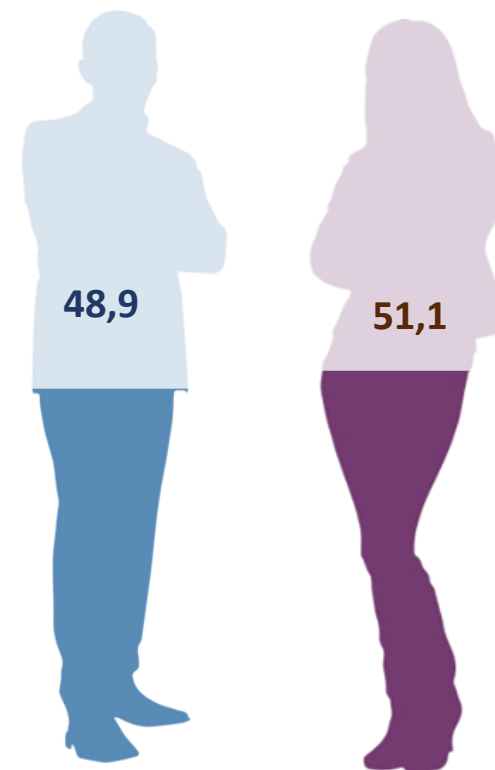
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46%	56%
44%	54%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



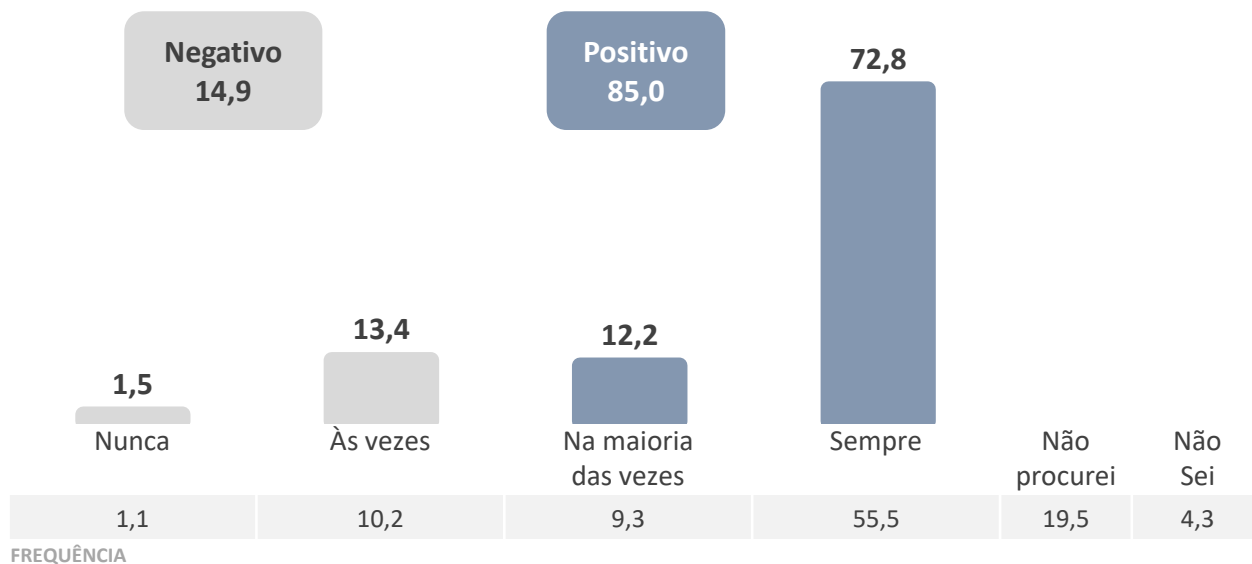
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de odontológico quando necessitou?



Base: 335 | Margem de Erro: 5,35.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **86 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **85,0%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Nunca** com apenas **1,5%** das menções.

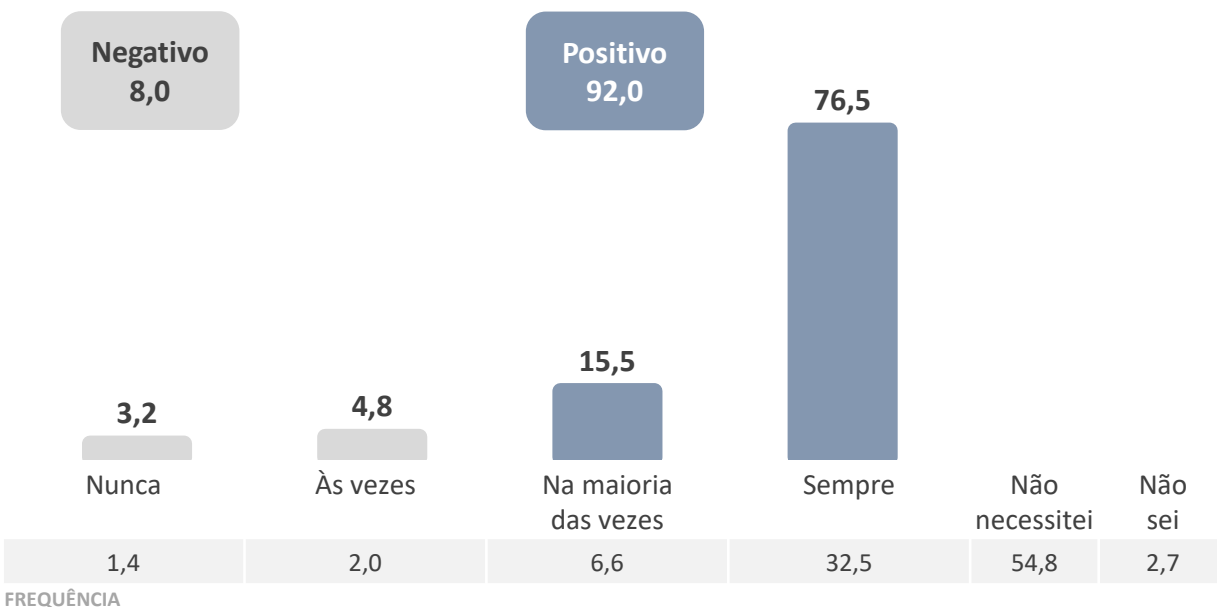
Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avalia com **87,9%**, atribuindo um patamar de **Conformidade**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 20 anos**, com **100%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de máxima **Excelência**. Já o público **De 51 a 60 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **75,4%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,5	11,5	13,2	74,7
Positivo:	87,9			
Masculino	2,6	15,7	11,1	70,6
Positivo:	81,7			
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	22,2	77,8
Positivo:	100			
De 21 a 30 anos	1,8	20,0	9,1	69,1
Positivo:	78,2			
De 31 a 40 anos	1,1	13,6	13,6	71,6
Positivo:	85,2			
De 41 a 50 anos	0,0	10,3	19,2	70,5
Positivo:	89,7			
De 51 a 60 anos	3,5	21,1	7,0	68,4
Positivo:	75,4			
Mais de 60 anos	2,1	4,2	6,3	87,5
Positivo:	93,8			



Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Base: 187 | Margem de Erro: 7,16.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **241 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **12 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **92,0%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Ponto positivo para a opção **Nunca** com apenas **3,2%** de menções.

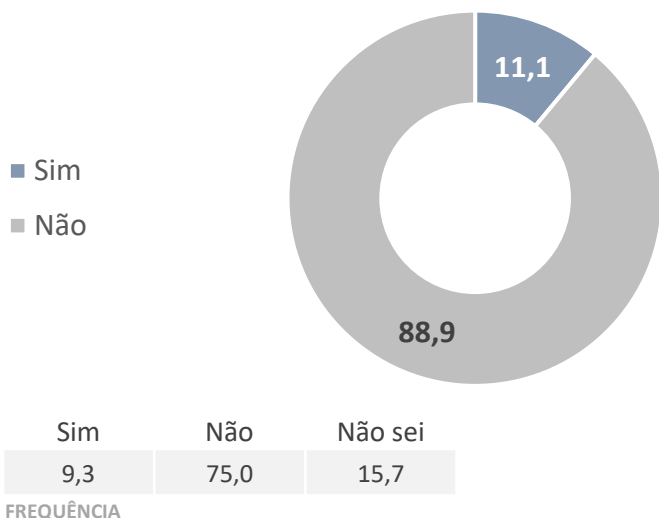
Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avaliou com **94,6%** das menções, atribuindo um patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram beneficiários **De 51 a 60 anos**, com **96,6%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 18 a 20 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **77,8%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,1	4,3	17,4	77,2
Positivo:	94,6			
Masculino	5,3	5,3	13,7	75,8
Positivo:	89,5			
De 18 a 20 anos	11,1	11,1	22,2	55,6
Positivo:	77,8			
De 21 a 30 anos	8,7	0,0	13,0	78,3
Positivo:	91,3			
De 31 a 40 anos	4,5	9,1	20,5	65,9
Positivo:	86,4			
De 41 a 50 anos	0,0	4,2	18,8	77,1
Positivo:	95,9			
De 51 a 60 anos	0,0	3,4	13,8	82,8
Positivo:	96,6			
Mais de 60 anos	2,9	2,9	5,9	88,2
Positivo:	94,1			



Atenção a saúde

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



Base: 371 | Margem de Erro: 5,09.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 69 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	87,4	12,6
Masculino	90,6	9,4

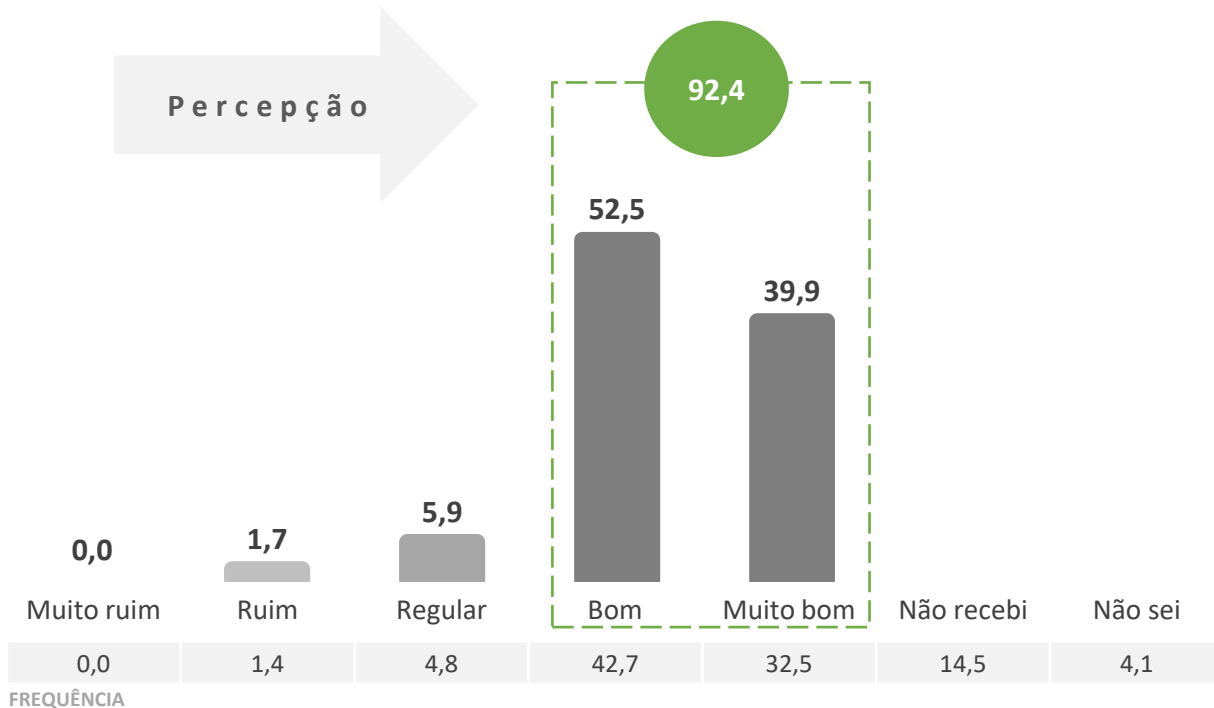
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	94,2	5,8
De 31 a 40 anos	89,7	10,3
De 41 a 50 anos	90,0	10,0
De 51 a 60 anos	77,2	22,8
Mais de 60 anos	93,1	6,9

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **11,1%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **88,9%** relatam não ter recebido comunicação nos últimos 12 meses, um índice elevado o que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que mais recebe comunicação do plano, com **12,6%** de menções para **Sim**. Por **Faixa etária** quem mais recebeu comunicação são beneficiários **De 51 a 60 anos** com **22,8%** para a menção positiva. O público com menor frequência de recebimento são beneficiários **De 21 a 30 anos**, apresentando **5,8%** para o gradiente **Sim**.

Atenção a saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida de seu plano odontológico (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 358 | Margem de Erro: 5,18.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **64 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **18 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	85,0
De 31 a 40 anos	92,6
De 41 a 50 anos	93,0
De 51 a 60 anos	92,7
Mais de 60 anos	98,1

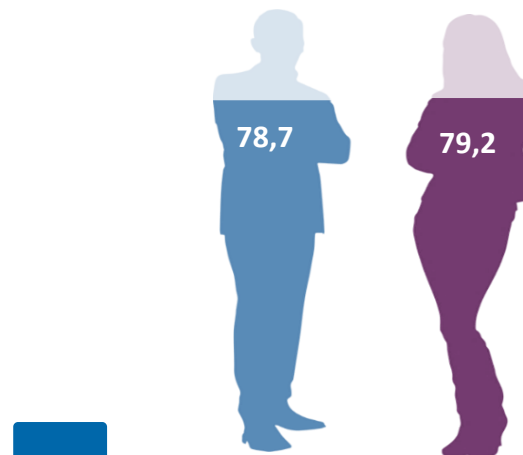
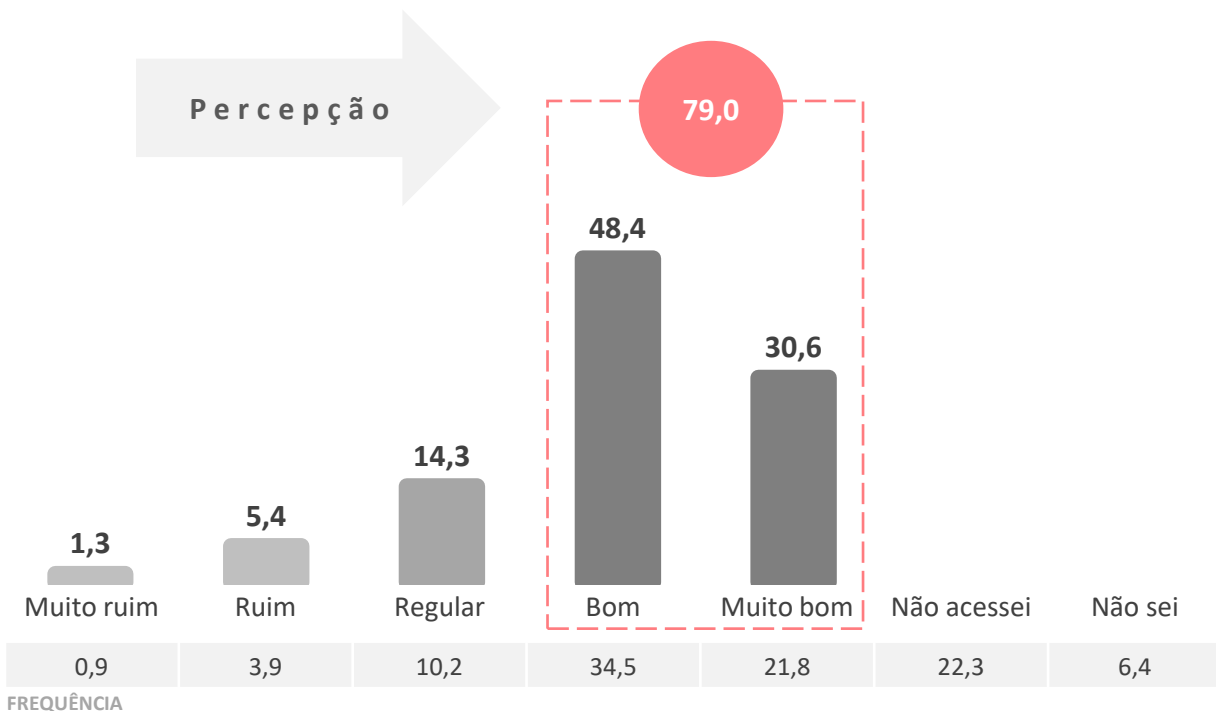
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde de seu plano odontológico e souberam responder, **92,4%** avaliam satisfatoriamente com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Destaque para a soma de **Muito Ruim e Ruim** com apenas **1,7%**, com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **5,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **12,6pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por **Faixa etária** os beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram com **100%** das menções, atribuindo um patamar de máxima **Excelência**. Já os menos satisfeitos são os respondentes **De 21 a 30 anos** com **85,0%**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.

Atenção a saúde

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	78,6
De 21 a 30 anos	85,2
De 31 a 40 anos	74,4
De 41 a 50 anos	77,8
De 51 a 60 anos	72,5
Mais de 60 anos	87,5

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **79,0%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **1,3%**. Com isso, vemos que o maior índice de não satisfeitos está concentrado no gradiente **Regular** com **14,3%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **17,8pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Feminino** avaliou o atributo com maior percentual (**79,2%**) porém, ambos os gêneros avaliam em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários com **Mais de 60 anos** são o que estão mais satisfeitos com **87,5%** na avaliação atingindo o patamar de **Conformidade**. Já os menos satisfeitos são os respondentes **De 51 a 60 anos** com **72,5%** das menções, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

Base: 314 | Margem de Erro: 5,53.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **98 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **28 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

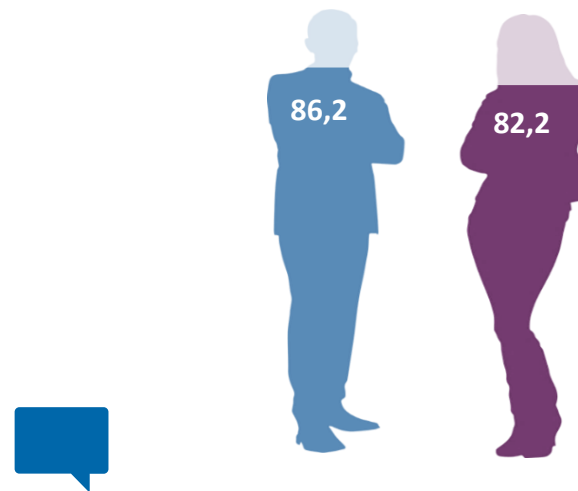
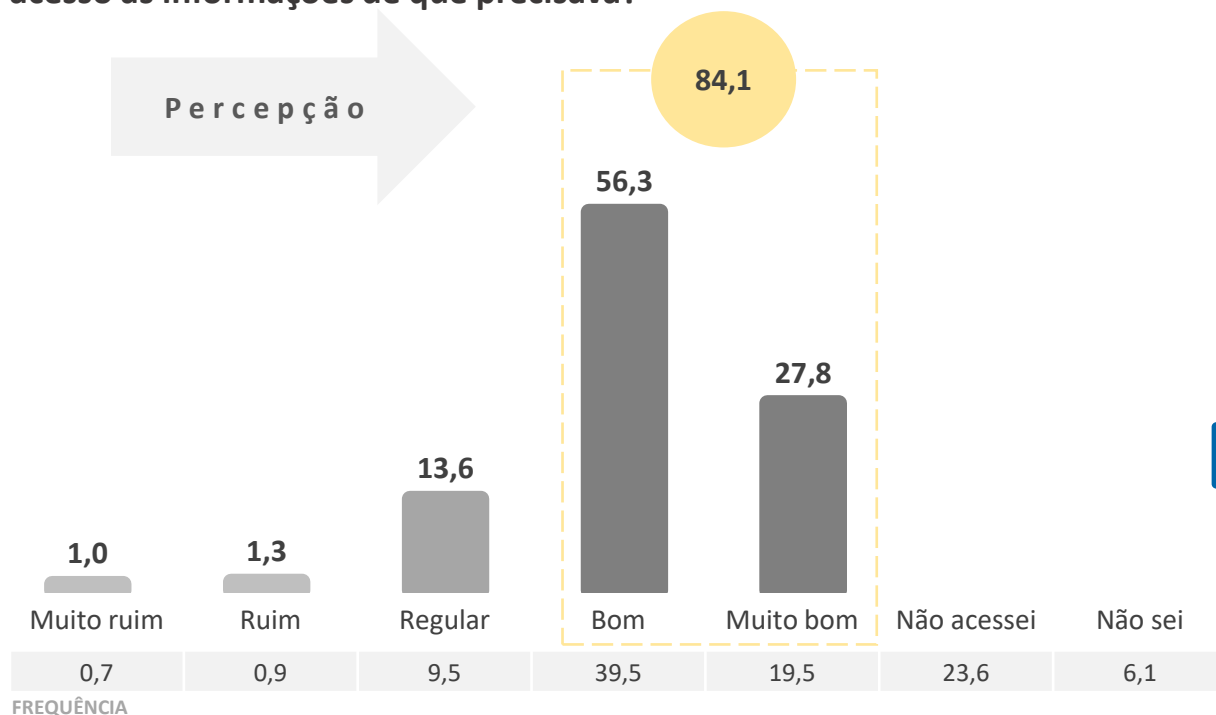
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	77,8
De 21 a 30 anos	79,2
De 31 a 40 anos	81,3
De 41 a 50 anos	82,7
De 51 a 60 anos	89,1
Mais de 60 anos	92,2

Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **84,1%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para a soma de **Muito ruim e Ruim** com apenas **2,3%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **13,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **28,5pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, ambos os gêneros avaliaram o atributo acima dos **80,0%** classificando-o em **Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários com **Mais de 60 anos** alcançaram o patamar de **Excelência** com **92,2%** de satisfação, os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 20 anos** com **77,8%** das menções, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: **309** | Margem de Erro: **5,57**.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **104 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **27 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

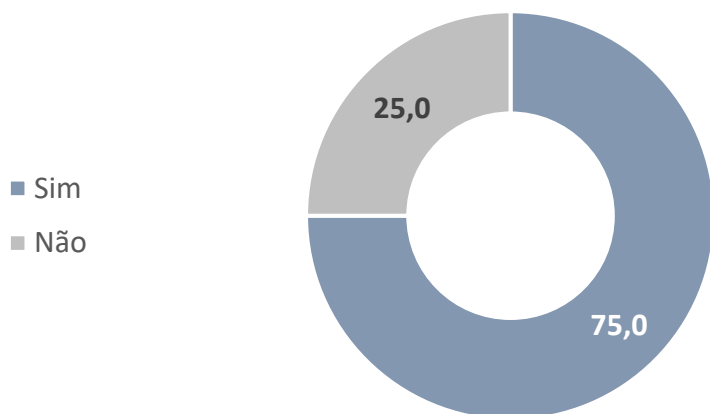
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
10,9	3,6	81,6	3,9

FREQUÊNCIA

Base: 64 | Margem de Erro: 12,25.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **359 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **17 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

14,5% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **75,0%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**86,1%**), atribuindo o patamar de **Conformidade**. Por **Faixa etária** temos **100%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** mencionando **Sim**, colocando a resolutividade em patamar de máxima **Excelência**. Já o público **De 21 a 30 anos** teve o menor índice de resolução de demandas, com **40,0%** das menções positivas, obtendo um patamar de **Não Conformidade**.

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	39,3	60,7
Masculino	13,9	86,1

FAIXA ETÁRIA

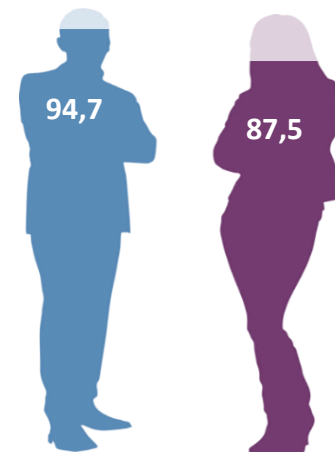
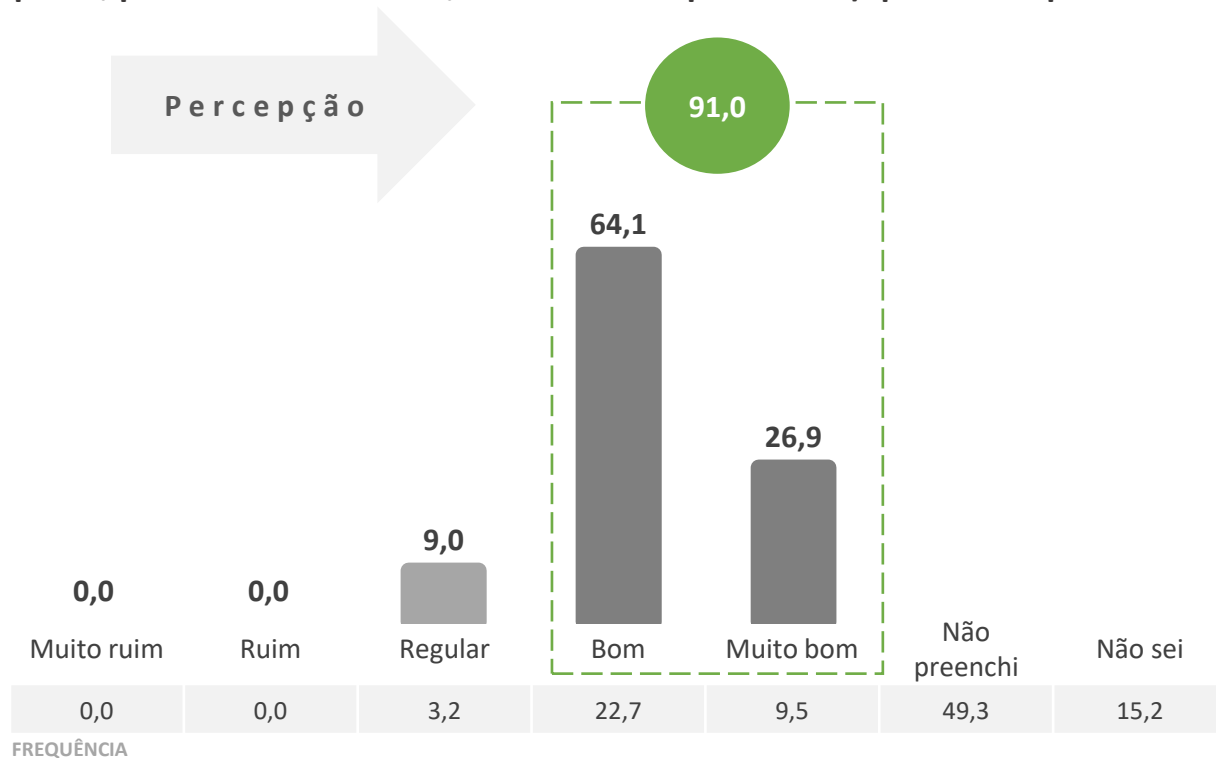
De 18 a 20 anos
De 21 a 30 anos
De 31 a 40 anos
De 41 a 50 anos
De 51 a 60 anos
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	60,0	40,0
De 31 a 40 anos	23,1	76,9
De 41 a 50 anos	17,6	82,4
De 51 a 60 anos	36,4	63,6
Mais de 60 anos	18,8	81,3



Canais de atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	87,9
De 31 a 40 anos	96,9
De 41 a 50 anos	84,2
De 51 a 60 anos	95,5
Mais de 60 anos	95,8



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **91,0%** avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**) classificando o atributo em **Excelência**.

Destaque positivo para não haver respostas **Muito ruim e Ruim**. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está no gradiente **Regular** com **9,0%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **37,2pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o que melhor avaliou foi o público **Masculino** com **94,7%**, atribuindo um patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 31 a 40 anos**, atingiram o patamar de **Excelência** com **96,9%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 41 a 50 anos**, atingindo **84,2%** na avaliação classificando o atributo em **Conformidade**.

Base: 156 | Margem de Erro: 7,84.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **217 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **67 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

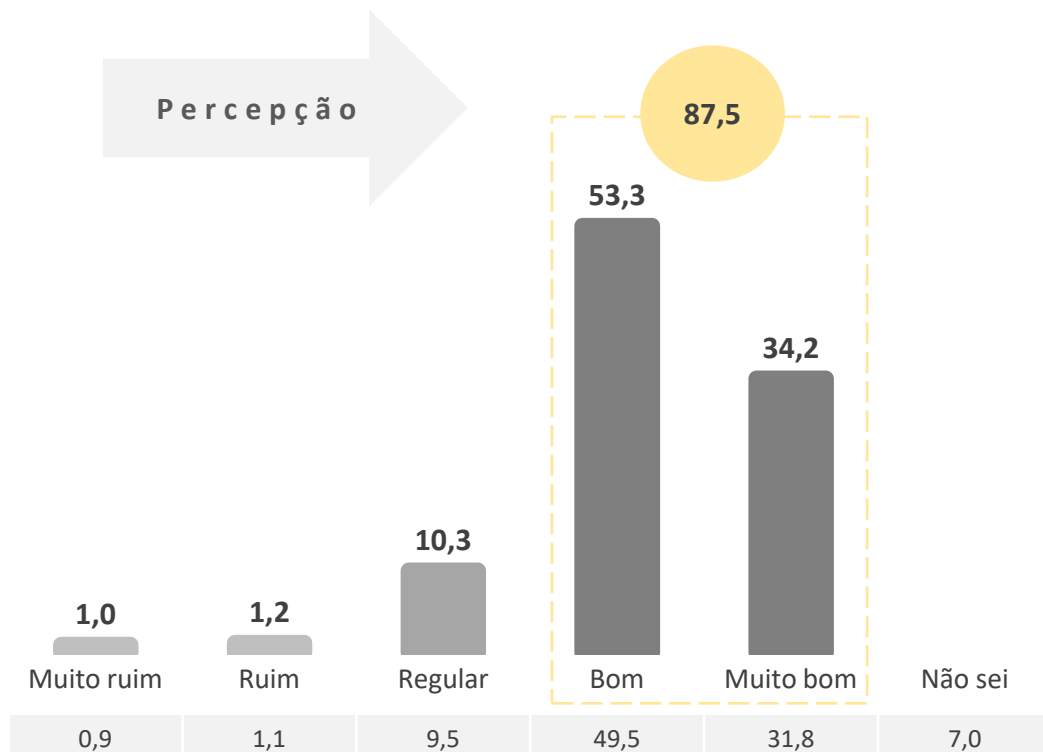
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 409 | Margem de Erro: 4,84.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 31 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	90,1
De 31 a 40 anos	85,6
De 41 a 50 anos	86,7
De 51 a 60 anos	84,5
Mais de 60 anos	92,4

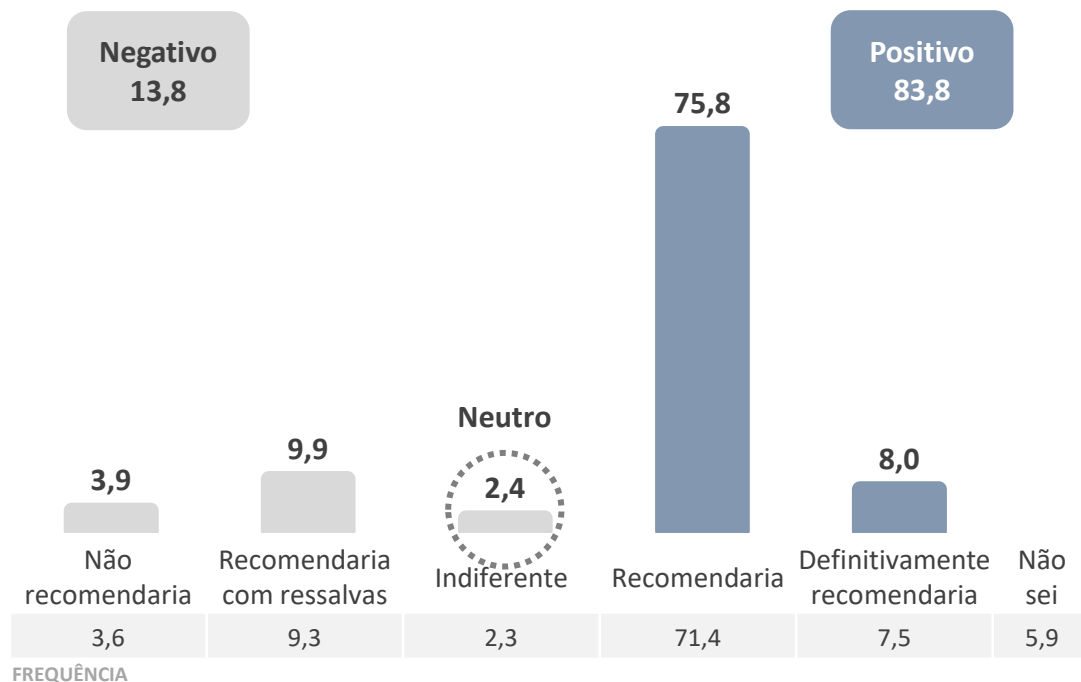
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **87,5%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo para o índice de insatisfeitos com apenas **2,2%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **10,3%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **19,1pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analísado por gênero, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou, com **87,7%**, atribuindo um patamar de **Conformidade**. Por **Faixa etária**, o público com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, com **92,4%** das menções, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 20 anos**, com **83,3%**, avaliando o atributo em **Conformidade**.

Avaliação geral

10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



Base: 414 | Margem de Erro: 4,81.

Não sei/Não tenho como avaliar: 26 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,8	10,3	1,9	77,6	7,5
Positivo:	85,1				
Masculino	5,0	9,5	3,0	74,0	8,5
Positivo:	82,5				
De 18 a 20 anos	0,0	7,1	7,1	78,6	7,1
Positivo:	85,7				
De 21 a 30 anos	0,0	12,5	2,8	76,4	8,3
Positivo:	84,7				
De 31 a 40 anos	3,8	10,6	4,8	74,0	6,7
Positivo:	80,7				
De 41 a 50 anos	5,1	6,1	2,0	75,5	11,2
Positivo:	86,7				
De 51 a 60 anos	4,8	16,1	0,0	72,6	6,5
Positivo:	79,1				
Mais de 60 anos	6,3	6,3	0,0	81,3	6,3
Positivo:	87,6				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **83,8%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **67,8pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente).

Por perfil, ambos os gêneros obtiveram citações positivas maiores do que **80,0%**. Por **Faixa etária** se destacam os beneficiários com **Mais de 60 anos** com **87,6%** de citações positivas e o público que mais **Definitivamente recomendaria** são beneficiários **De 41 a 50 anos** com **11,2%** de citações.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano **Uniodonto Campinas**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) foi **positivo**, apenas um atributo entrou em **Não Conformidade**, demais atributos oscilaram entre o patamar de **Conformidade** e **Excelência**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 4 que **avalia a atenção em saúde recebida** com **92,4%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Excelência**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a **facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados**, com **79,0%** das citações positivas, classificada em **Não Conformidade**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **87,5%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas **2,2%** de insatisfeitos.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **83,8%**. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente **3,7pp**. Nesse sentido, realizar ações que continuem a melhorar os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.

 **UNIODONTO**[®]
PLANOS ODONTOLÓGICOS
CAMPINAS

Obrigado!

 **IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

25
ANOS

